

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Zonasi kepatuhan Pemerintah Provinsi tahun 2017 terhadap Undang-Undang pelayanan publik.....	7
Gambar 1.2	Zonasi kepatuhan Pemerintah Kota tahun 2017 terhadap Undang-Undang pelayanan publik .....	8
Gambar 1.3	<i>Time Series Plot</i> Waktu Penyelesaian E-KTP Jan–Mar 2017 .....	17
Gambar 1.4	Perhitungan Sasaran Ukuran Keberhasilan .....	18
Gambar 1.5	Diagram SIPOC Pembuatan E-KTP .....	21
Gambar 2.1	Diagram aktifitas DMAIC .....	31
Gambar 2.2	Visualisasi dari pengurangan <i>lead time</i> .....	32
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual.....	45
Gambar 4.1	Diagram alur tahapan penelitian.....	49
Gambar 4.2	Triangulasi Sumber Data .....	55
Gambar 4.3	Triangulasi Metode Pengumpulan Data .....	55
Gambar 4.4	<i>Time Series Plot</i> .....	61
Gambar 4.5	Diagram SIPOC .....	62
Gambar 4.6	<i>Process Map</i> .....	63
Gambar 4.7	<i>Cross Functional Flowchart</i> .....	64
Gambar 4.8	<i>Lean Consumption Map</i> .....	66
Gambar 4.9	<i>Value Added Assessment</i> .....	67
Gambar 4.10	FMEA .....	68
Gambar 4.11	<i>Impact and Effort Matrix</i> .....	69
Gambar 4.12	<i>Out of Control Action Plan</i> .....	70
Gambar 4.13	Metode <i>Lean Government</i> .....	73
Gambar 5.1	Wilayah Kota Tangerang Selatan.....	75
Gambar 5.2	Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Tangerang Selatan	77
Gambar 5.3	Kantor Disdukcapil Tangerang Selatan .....	77
Gambar 5.4	<i>Process Map</i> pada Proses Pembuatan E-KTP 2017 .....	80
Gambar 5.5	<i>Cross Functional Flowchart</i> Pelayanan Pembuatan E-KTP 2017 .....	84

Gambar 5.6	<i>Lean Consumption Map Before Lean Government</i> pada Proses Pembuatan E-KTP 2017 .....	87
Gambar 5.7	<i>Value Added Assessment before Lean Government</i> .....	88
Gambar 5.8	Diagram Alir pada Proses Pembuatan E-KTP 2017 .....	92
Gambar 5.9	<i>Lean Consumption Map before Lean Government</i> dengan Indikasi Waktu Terbesar .....	102
Gambar 5.10	Pemohon E-KTP .....	103
Gambar 5.11	Usulan Perbaikan Diagram Alir .....	104
Gambar 5.12	Mesin Nomor Urut Antrian .....	105
Gambar 5.13	Petugas Jaga Disdukcapil .....	107
Gambar 5.14	Rak Formulir .....	108
Gambar 5.15	Diagram <i>Impact and Effort Matrix</i> .....	109
Gambar 5.16	<i>Lean Consumption Map after Lean Government</i> Pada Proses Pembuatan E-KTP .....	111
Gambar 5.17	<i>Time Series Plot Before dan After Lean Government</i> Pada Proses Pembuatan E-KTP.....	113
Gambar 5.18	<i>Value Added Assessment after Lean Government</i> .....	114